



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

DECYZJA NINIEJSZA STAŁA SIĘ OSTATECZNA

Warszawa,

2018-06-13

"KOPIA"

Warszawa, dn 04.04.2018r.

p.o. DYREKTORA

Łukasz Gojke

DECYZJA WA.RET.070.1.440.3.2018

Na podstawie art. 154 art. 104 i art. 107 § 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2017, poz. 1257 z późn. zm.) oraz art. 24c ust. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2017, poz. 328 ze zm.)

- 1) Uchylam decyzję nr WA.RET.070.1.440.2.2018 z dnia 25 kwietnia 2018
- 2) Zatwierdzam taryfę dotyczącą zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Grodzisk Mazowiecki nadesłaną wnioskiem z dnia 09.03.2018 roku i uzupełnionego przy piśmie ZWIK/DK/MM/1256/2018 z dnia 11.05.2018r. przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., ul. Cegielniana 4, 05-825 Grodzisk Mazowiecki:

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat (podane są cenami netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy
1	Grupa 1	Cena wody (zł/m ³)	3,69	3,79	3,79
2	Grupa 2	Cena wody (zł/m ³)	3,73	3,82	3,83

RZGW Warszawa
BIURO PODAWCZE

14.06.2018

WYŚLĄNO

3	Grupa 3	Cena wody (zł/m ³)	3,81	3,91	3,91
4	Grupa 4	Cena wody (zł/m ³)	3,77	3,87	3,87

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat (podane są cenami netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy
1	Grupa 1	Cena ścieków (zł/m ³)	6,74	6,87	7,21
2	Grupa 2	Cena ścieków (zł/m ³)	6,74	6,87	7,21
3	Grupa 3	Cena ścieków (zł/m ³)	8,02	8,19	8,61

Uzasadnienie

W dniu 25 kwietnia 2018 r. organ wydał decyzję negatywną nr WA.RET.070.1.440.2.2018 dla wniosku Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim.

Następnie wnioskodawca przy piśmie z dnia 11 maja 2018 roku (wpływ 15.05.2018r.) złożył odwołanie od wydanej decyzji nr WA.RET.070.1.440.2.2018, a także przy piśmie ZWiK/DK/MM/1256/2018 uzupełnienie i wyjaśnienia do wniosku. Organ po ponownej weryfikacji przekazanego wniosku taryfowego z dnia 9 marca 2018 roku i uwzględnieniu informacji zawartych

w odwołaniu z dnia 11 maja 2018 roku w zakresie wyjaśnień wzrostu cen za wodę i ścieki, a także weryfikację sytuacji finansowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w ostatnich 3 latach obrachunkowych uznał argumenty w nim przedstawione za zasadne i postanowił jak na wstępie.

Pouczenie

1. Na decyzję przysługuje odwołanie do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie za pośrednictwem Dyrektora RZGW w Warszawie w terminie 14 dni od doręczenia decyzji.
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję.
3. Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez ostatnią ze stron postępowania, decyzja staje się ostateczna i prawomocna.
4. W przypadku nie zaskarżenia niniejszej decyzji należy uiścić opłatę w kwocie 500 zł w ciągu 14 dni od kiedy decyzja stała się ostateczna na rachunek RZGW w Warszawie 07 1130 1017 0020 1510 6720 0024

Z upoważnienia Dyrektora RZGW
w Warszawie
ZASTĘPCA DYREKTORA
Elżbieta Czyż
Elżbieta Czyż

RADCA PRAWNY
Piotr Kucharczyk
WA-5620

KIEROWNIK
Kinga Maciejewska
Kinga Maciejewska

2018 -06- 12

Załączniki:

- opis taryfowych grup odbiorców usług nr 1
- stawki opłat dodatkowych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych nr 2
- warunki stosowania cen i stawek opłat nr 3

ROZDZIELNIK DO DECYZJI WA.RET.070.1.440.3.2018

Otrzymują:

1. Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., ul. Cegielniana 4, 05-825 Grodzisk Mazowiecki;
2. Burmistrz Miasta i Gminy Grodzisk Mazowiecki, ul. Tadeusza Kościuszki 32A, 05-825 Grodzisk Mazowiecki
3. PGW Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Zarzecze 13 B, 03-194 Warszawa – RET a/a

LP

Taryfowe grupy Odbiorców usług.

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyróżnione zostały cztery grupy taryfowe Odbiorców usług. Ceny dla grup taryfowych zostały zróżnicowane z uwagi na różne poziomy kosztu usług wodnych w zależności od celu, na który pobierana jest woda.

Grupa taryfowa 1

Woda zużywana:

- do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi;
- do celów rolniczych na potrzeby zaopatrzenia w wodę ludzi i zwierząt gospodarskich, w zakresie niebędącym zwykłym korzystaniem z wód.

Grupa taryfowa 2

Woda zużywana:

- do celów produkcji wyrobów tekstylnych;
- do celów produkcji odzieży;
- do celów produkcji skór i wyrobów ze skór wyprawionych;
- do celów produkcji wyrobów z drewna oraz korka, z wyłączeniem mebli, oraz do celów produkcji wyrobów ze słomy i materiałów używanych do wyplatania;
- do celów produkcji papieru i wyrobów z papieru;
- do celów wytwarzania i przetwarzania koksu i produktów rafinacji ropy naftowej;
- do celów produkcji chemikaliów i wyrobów chemicznych;
- do celów produkcji wyrobów z gumy i tworzyw sztucznych;
- do celów produkcji wyrobów z pozostałych mineralnych surowców niemetalicznych;
- do celów produkcji metali;
- do celów produkcji metalowych wyrobów gotowych, z wyłączeniem maszyn i urządzeń;
- do celów produkcji komputerów oraz wyrobów elektronicznych i optycznych;
- do celów produkcji urządzeń elektrycznych;
- do celów produkcji innych maszyn i urządzeń;
- do celów produkcji pojazdów samochodowych oraz przyczep i naczep, z wyłączeniem motocykli;
- do celów produkcji innego sprzętu transportowego;
- do celów produkcji mebli;
- do celów produkcji wyrobów tytoniowych, poligrafii i reprodukcji zapisanych nośników informacji, produkcji innych wyrobów, naprawy, konserwacji i instalowania maszyn i urządzeń
- do celów wytwarzania i zaopatrywania w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę i powietrze do układów klimatyzacyjnych;
- do celów poboru, uzdatniania i dostarczania wody;

- do celów odprowadzania i oczyszczania ścieków;
- do celów działalności związanej ze zbieraniem, przetwarzaniem i unieszkodliwianiem odpadów oraz do celu odzysku surowców;
- do celów robót budowlanych związanych ze wznoszeniem budynków;
- do celów robót związanych z budową obiektów inżynierii lądowej i wodnej;
- do celów robót budowlanych specjalistycznych;
- do celów handlu hurtowego i detalicznego, naprawy pojazdów samochodowych, włączając motocykle;
- do celów administracji publicznej i obrony narodowej, obowiązkowego zabezpieczenia społecznego;
- do celów opieki zdrowotnej i pomocy społecznej.

Grupa taryfowa 3

Woda zużywana:

- do celów produkcji artykułów spożywczych;
- do celów produkcji napojów;
- do celów produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych.

Grupa taryfowa 4

- Woda zużywana do celów rolniczych lub leśnych na potrzeby nawadniania gruntów i upraw.

Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacji sanitarnej.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacji sanitarnej wyodrębniono trzy grupy taryfowe dla Odbiorców usług:

Grupa taryfowa 1 – ścieki bytowe – ścieki z budynków mieszkalnych, zamieszkania zbiorowego oraz użyteczności publicznej (szkoły, przedszkola, urzędy, itp.), powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie pochodzące z tych budynków.

Grupa taryfowa 2 – ścieki przemysłowe odprowadzane przez zakłady prowadzące działalność handlową, przemysłową, składową, transportową, lub usługową, a także będące ich mieszaniną ze ściekami innego podmiotu, o składzie zbliżonym do ścieków bytowych, o parametrach określonych w Tabeli 1.

Grupa taryfowa 3 – ścieki przemysłowe powstałe w związku z prowadzoną przez zakład działalnością handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, a także będące ich mieszaniną ze ściekami innego podmiotu, odprowadzane urządzeniami kanalizacyjnymi tego zakładu o parametrach określonych w Tabeli 1.

**STAWKI OPŁAT DODATKOWYCH ZA PRZEKROCZENIE WARUNKÓW
WPROWADZANIA ŚCIEKÓW PRZEMYSŁOWYCH DO URZĄDZEŃ
KANALIZACYJNYCH:**

Tabela 1
Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych
wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Spółki - Grupa taryfowa 2 i Grupa
taryfowa 3.

Lp.	Wskaźnik	Jednostka	Grupa 2	Grupa 3
			Maksymalne dopuszczalne wartości	Maksymalne dopuszczalne wartości
1.	Temperatura	° C	<35	<35
2.	Odczyn pH		6,5-9,0	6,5-9,0
3.	Zawiesina ogólna	mg/l	750	900
4.	ChZT-Cr	mg O ₂ /l	1300	1900
5.	Fosfor ogólny	mg/l	20	30
6.	BZT5	mgO ₂ /l	650	1100
7.	Azot amonowy	mgN _{NH4} /l	100	150
8.	Azot azotynowy	mg N _{NO2} /l	5	10
9.	Chlorki	mg/l	1000	1000
10.	Siarczany	mg/l	500	500
11.	Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	mg/l	100	100
12.	Surfaktanty anionowe	mg/l	15	15
13.	Cynk	mg Zn/l	5	5
14.	Chrom ogólny	mg Cr/l	1	1
15.	Miedź	mg Cu/l	1	1
16.	Ołów	mg Pb/l	1	1
17.	Nikiel	mg Ni/ l	1	1
18.	Rtęć	mg/l	0,6	0,6
19.	Kadm	mg/l	0,4	0,4
20.	Indeks fenolowy (fenole lotne)	mg/l	15	15

Oplaty dodatkowe.

W przypadku przekroczenia stężeń zanieczyszczeń określonych w Tabeli 1 w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, Spółka uprawniona jest do naliczania Oplat Dodatkowych określonych taryfą.

Zasady naliczania Oplaty Dodatkowej za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

1. Jednostkowe stawki opłat za przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń zawartych w 1m³ ścieków przemysłowych, wprowadzanych do kanalizacji, określone są dla poszczególnych wskaźników zanieczyszczeń:

- a) ChZT-Cr, zawiesina ogólna, BZT5,
- b) chlorki, siarczany,
- c) suma ładunków azotu amonowego i azotu azotynowego, fosfor ogólny, cynk, chrom ogólny, miedź, nikiel, ołów, fenole lotne (indeks fenolowy)

i przedstawione są w Tabeli 2 dla Grupy taryfowej 2 i Grupy taryfowej 3.

2. Opłatę Dodatkową za przekroczenie w ściekach przemysłowych, wprowadzanych do kanalizacji dopuszczalnych stężeń zanieczyszczeń wylicza się w następujący sposób:

$$O = (S_{rz} * Q / 1000 - S_{dop} * Q / 1000) \times C_1$$

Gdzie:

O – opłata (zł)

S_{rz} – rzeczywiste stężenie wskaźnika zanieczyszczeń określone w kontrolowanych ściekach [mg/l]

S_{dop} - dopuszczalne stężenie wskaźnika zanieczyszczeń, określone w Tabeli 1 (Grupa taryfowa 2 i Grupa taryfowa 3) [mg/l].

Q – ilość ścieków wprowadzona do kanalizacji w okresie czasu, za który nalicza się opłatę [m³]. Ilość ścieków określa się na podstawie odczytów wskazania wodomierza lub przepływomierza. W przypadku gdy nie ma możliwości wykonania odczytów wskazania wodomierza ilość określa się na podstawie średniej dobowej poprzedniego okresu rozliczeniowego.

C_1 – cena jednostkowa za przekroczenie 1 kg ładunku w odprowadzanych ściekach przemysłowych do kanalizacji, określona w Tabeli 2 [zł/kg].

3. Jeżeli nastąpiło przekroczenie stężeń zanieczyszczeń kilku wskaźników wymienionych w pkt.1a lub 1b, podstawą do naliczenia opłaty jest ten wskaźnik, którego przekroczenie pociąga za sobą najwyższą opłatę.

4. Jeżeli nastąpiło przekroczenie stężeń zanieczyszczeń kilku wskaźników wymienionych w pkt.1 c, podstawą do naliczenia opłaty są wszystkie przekroczone wskaźniki, a wymiar opłaty jest sumą opłat za poszczególne przekroczenia.
5. W przypadku przekroczenia wartości dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń wymienionych w pkt. 1a, 1b, 1c, opłatę wymierza się łącznie za zanieczyszczenia w sposób określony w pkt. 3 i 4.
6. Po stwierdzeniu przekroczenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Grodzisku Mazowieckim powiadamia Odbiorcę Usług o wynikach badań w terminie 3 dni roboczych od daty uzyskania wyników kontroli, załączając wyniki badań.
7. Opłata dodatkowa za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do kanalizacji będzie naliczana od dnia kontroli, na podstawie której ustalono wielkość przekroczenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń wprowadzanych do kanalizacji Spółki do dnia poprzedzającego następną kontrolę.
8. Za dzień ponownej kontroli (rekontroli), przyjmuje się dzień kontroli wyznaczonej przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Grodzisku Mazowieckim lub na pisemny wniosek Odbiorcy usług, przeprowadzonej przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Grodzisku Mazowieckim, w związku z deklarowanym przez Odbiorcę usług ustaniem przekroczeń warunków dopuszczalnych wprowadzenia ścieków. W przypadku, gdy kontrola nie potwierdzi ustania przekroczeń, naliczana będzie opłata na podstawie wyników badań uzyskanych w oparciu o wyniki odbytej kontroli.
9. Za dzień zaprzestania przekraczania warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do kanalizacji przyjmuje się dzień ponownej kontroli (rekontroli), dokonanej przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Grodzisku Mazowieckim w wyniku której, stwierdza się ustanie przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych lub na podstawie przedstawionych do Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Grodzisku Mazowieckim, wyników badań laboratoryjnych wykonanych przez akredytowane laboratorium, na podstawie których stwierdza się ustanie przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych. Okres, za który pobierana jest Opłata dodatkowa może ulec zmianie po rozpatrzeniu wniosku Odbiorcy usług, gdy wykaże on, że wielkość przekroczeń parametrów uległa zmianie przed dniem ponownej kontroli (rekontroli).
10. Jeżeli w ciągu okresu rozliczeniowego nastąpi zmiana wysokości stawki opłaty dodatkowej, należność z jej tytułu zostanie obliczona proporcjonalnie do czasu obowiązywania każdej z taryf.

Tabela 2

Jednostkowe stawki opłat dodatkowych za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Spółki – Grupa taryfowa 2 i Grupa taryfowa 3

Lp.	Wskaźnik	cena netto za 1 kg substancji	cena netto za 1 kg substancji	cena netto za 1 kg substancji
		W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy
1.	Zawiesina	8,53 zł	8,80 zł	9,33 zł
2.	ChZT - Cr	2,13 zł	2,20 zł	2,33 zł
3.	Azot amonowy i azotynowy (suma ładunków)	0,80 zł	0,81 zł	0,82 zł
4.	Fosfor ogólny	5,17 zł	5,20 zł	5,30 zł
5.	BZT ₅	2,84	2,93 zł	3,11 zł
6.	Suma chlorków i siarczanów	0,05 zł	0,05 zł	0,05 zł
7.	Cynk	124,56 zł	124,56 zł	124,56 zł
8.	Chrom ogólny	124,56 zł	124,56 zł	124,56 zł
9.	Miedź	124,56 zł	124,56 zł	124,56 zł
10.	Ołów	124,56 zł	124,56 zł	124,56 zł
11.	Nikiel	124,56 zł	124,56 zł	124,56 zł
12.	Rtęć	124,56 zł	124,56 zł	124,56 zł
13.	Kadm	124,56 zł	124,56 zł	124,56 zł
14.	Indeks fenolowy	45,55 zł	45,55 zł	45,55 zł

Opłata będzie powiększona o obowiązującą stawkę podatku VAT.

Z upoważnienia Dyrektora RZGW
w Warszawie
ZASTĘPCA DYREKTORA
Elżbieta Czyż
Elżbieta Czyż

Warunki stosowania cen i stawek opłat

Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług.

Przedsiębiorstwo świadcząc usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków postępuje zgodnie z Regulaminem zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków stosowanym na terenie gminy Grodzisk Mazowiecki (Uchwała Nr 23/2014 Rady Miejskiej w Grodzisku Maz. z dnia 17.12.2014r.).

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Spółka świadczy na rzecz Odbiorców następujące usługi:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- montaż i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej wodomierzy głównych w miejscu do tego przeznaczonym na przyłączach wodociągowych wybudowanych przez Odbiorców usług,
- okresową kontrolę parametrów wody dostarczanej do Odbiorców usług w zakresie i z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
- utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji należących do Odbiorców usług,

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Spółka świadczy na rzecz odbiorców następujące usługi:

- odbiór i oczyszczanie ścieków dostarczanych przez Odbiorców usług kanalizacyjnych,
- utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacyjnych odbierających ścieki z nieruchomości należących do Odbiorców usług kanalizacyjnych.

Standardy jakościowe obsługi Odbiorców usług.

Określone w Taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych, w szczególności z Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, i które zostały określone w regulaminie dostarczania wody i oprowadzania ścieków uchwalonym przez Radę Miejską w Grodzisku Mazowieckim.

W celu utrzymania odpowiednich standardów jakościowych obsługi Odbiorców usług w Spółce wdrożono systemy ISO.

Cele jakościowe osiągnane są poprzez:

- zapewnienie niezbędnych zasobów i środków do realizacji celów organizacji;
- zespół kompetentnych i zaangażowanych pracowników Spółki;
- ciągle podnoszenie kwalifikacji pracowników oraz standardów obsługi;
- spełnianie oczekiwań klientów i pracowników Spółki;
- skuteczną komunikację wewnętrzną i zewnętrzną;
- świadomy wpływ naszej działalności na środowisko naturalne;
- spełnianie wymagań prawnych dotyczących jakości dostarczanej wody i odprowadzanych do środowiska ścieków;
- wdrożony, utrzymywany i doskonalony Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ), obejmujący System Zarządzania Jakością i System Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności zgodny z wymaganiami norm: ISO 9001 i ISO 22000;
- przeprowadzanie analiz jakościowych w akredytowanym zgodnie z normą PN-EN ISO/IEC 17025 laboratorium;
- nadzór i doskonalenie procesów;
- analizę ryzyka, identyfikację i eliminację zagrożeń;
- przeznaczenie niezbędnych środków na doskonalenie technologii.

W dniach 11-13 grudnia 2017 roku przeprowadzony został audyt nadzoru przez Jednostkę Certyfikującą Bureau Veritas Polska Sp. z o. o. Celem audytu była ocena ciągłości i skuteczności funkcjonowania systemu zarządzania oraz jego doskonalenie, ocena zakresu i ewentualnych skutków zmian w systemie zarządzania na certyfikację oraz potwierdzenie, że odpowiedzialność systemu do zakresu certyfikacji jest stale utrzymywana, a także potwierdzenie możliwości udzielenia rekomendacji do utrzymania certyfikacji.

W oparciu o wyniki audytu oraz przedstawiony stan rozwoju i dojrzałości systemu Zespół auditorów stwierdził, że:

- Organizacja przedstawiła dowody skutecznego funkcjonowania, utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania.

- Audyt potwierdził, że system zarządzania odpowiada wymaganiom norm ISO 9001:2015 oraz ISO 22000:2005 i daje dowody skuteczności w osiągnięciu celów i zamierzeń, jak również ciągłego doskonalenia.

- Na podstawie przeprowadzonego audytu na miejscu oraz uzyskanych dowodów, Audytorzy dali rekomendację do utrzymania certyfikacji.

Celem poprawy jakości usług Spółka modernizuje system produkcji i zaopatrzenia w wodę oraz system odbioru i oczyszczania ścieków. Szczegółowe zadania inwestycyjne wymienione są „Wieloletnim planie modernizacji i rozwoju urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Grodzisku Mazowieckim na lata 2017-2022” zatwierdzonym dnia 22 grudnia 2017 Uchwałą Nr 644/2017 przez Radę Miejską w Grodzisku Mazowieckim.

Nadzór nad jakością produkowanej wody i oczyszczonych ścieków realizowany jest przez własne akredytowane Laboratorium. Sprawozdania z badań podlegają kontroli przez Państwowe organy nadzorcze takie jak: PPIS oraz WiOŚ. Laboratorium wyposażone jest w wymagany sprzęt. Wyposażenie to umożliwia również świadczenie usług na zewnątrz, co w efekcie wpływa na obniżenie kosztów własnych działalności Laboratorium. Co roku Laboratorium podlega audytowi Polskiego Centrum Akredytacji w zakresie zgodności prowadzonej działalności z normą PN-EN ISO/IEC17025. Laboratorium posiada również zatwierdzoną metodykę badań przez Państwową Wojewódzką Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Warszawie.

Dla poprawy jakości obsługi klientów i ułatwienia klientom kontaktów ze Spółką funkcjonuje Biuro Obsługi Klientów. Od lutego 2018 roku rozpoczęło swoją działalność Biuro Projektowe.

Odbiorcy usług mogą zgłaszać usterki na bezpłatny numer telefonu (994). Umożliwia to sprawne sprawdzenie zgłoszonych usterek i usunięcie ewentualnych nieprawidłowości. Zgłaszane awarie są sprawdzane i usuwane niezwłocznie. O awariach powodujących większe zakłócenia mieszkańcy powiadamiani są za pośrednictwem mediów społecznościowych i ogłoszeń zamieszczanych na stronie internetowej.

Z upoważnienia Dyrektora RZGW
w Warszawie
ZASTĘPCA DYREKTORA

Elżbieta Czyż